

## Déclaration de protection des données

La présente déclaration de protection des données a pour but d'informer les utilisateurs du site Internet du Bureau de l'ombudsman de la branche suisse du voyage et de leur indiquer dans quel but les données personnelles peuvent être collectées et utilisées.

### Responsable

Le responsable du traitement des données personnelles est l'ombudsman de la branche suisse du voyage, Etzelstrasse 42, 8038 Zurich.

Pour toute question relative à la protection des données, veuillez nous écrire à l'adresse mentionnée ou nous envoyer un e-mail à [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch) en indiquant comme objet "Protection des données".

La protection de votre sphère privée et la sécurité de vos données personnelles nous tiennent à cœur. Notre service de médiation est conscient du caractère sensible de l'utilisation des données personnelles. Les données que vous nous transmettez sont traitées avec le plus grand soin.

En prenant contact avec le Centre de médiation de la branche suisse du voyage, vous acceptez que les données vous concernant soient traitées conformément à la présente déclaration de protection des données.

### 1. Quelles données traitons-nous ?

Nous traitons les données personnelles que nous recevons de vous ou de votre représentant dans le cadre d'une demande, d'une réclamation ou d'une demande de médiation. Cela comprend les informations fournies oralement ainsi que celles qui résultent des documents que vous avez remis au service de médiation.

Nous ne traitons que les données à caractère personnel relatives à la personne concernée et au voyage qui sont nécessaires pour atteindre les objectifs susmentionnés. Plus précisément, il peut s'agir des données à caractère personnel suivantes, en fonction de la situation personnelle de la personne concernée et des droits auxquels la personne concernée peut prétendre :

- Civilité, prénom et nom de famille, date de naissance, nombre d'enfants et d'adultes inscrits, prénom, nom de famille et date de naissance des autres voyageurs ;
- données relatives à la carte d'identité/au passeport et numéro de sécurité sociale
- adresse du domicile avec la rue, le code postal et le pays de résidence
- données de contact telles que le numéro de téléphone portable et l'adresse électronique
- données de paiement, telles que les coordonnées bancaires complètes
- données de réservation du voyage telles que le début et la durée du voyage, le lieu du voyage ainsi que les différentes prestations de voyage réservées
- les informations relatives aux acomptes et autres frais déjà versés.

Si un traitement de données est transparent et reconnaissable, nous renonçons, dans la mesure où cela est autorisé, à demander le consentement de la personne concernée au profit d'un flux de données économique et convivial.

Les dispositions de la loi suisse sur la protection des données constituent la base juridique du traitement des données personnelles. Conformément à ces dispositions, les données à caractère personnel peuvent être traitées dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat de voyage entre une personne concernée et son fournisseur de voyages ou son intermédiaire pour le voyage réservé. Cela s'applique également aux traitements liés aux mesures précontractuelles demandées par une personne concernée ou demandées d'une autre manière.

Le formulaire de contact que nous proposons sur le site web pour demander un traitement est lu et utilisé exclusivement par notre service.

## 2) Dans quel but traitons-nous vos données ?

Nous traitons vos données afin d'assumer nos tâches conformément au règlement de l'ombudsman, c'est-à-dire afin de vérifier notre compétence et, le cas échéant, votre demande, d'y répondre et, si les conditions sont réunies, de mener une procédure de médiation avec la ou les entreprises de la branche suisse du voyage impliquées.

En outre, nous traitons les données vous concernant que nous recevons de l'agence de voyage ou de l'organisateur que vous avez choisi et auquel votre saisie se rapporte, dans le cadre d'une prise de contact/d'une médiation avec l'agence de voyage ou l'organisateur.

## 3. Accès à vos données / transmission de vos données

L'accès à vos données est réservé aux collaborateurs du siège du bureau de l'ombudsman à Zurich. Ils sont tenus au secret professionnel.

Dans le cadre de notre activité de médiation conformément au règlement de notre fondation, les données vous concernant peuvent être transmises aux entreprises de la branche suisse du voyage impliquées et ne sont alors plus soumises à cette déclaration de protection des données auprès de ces sociétés.

Des prestataires de services auxquels nous faisons appel peuvent avoir accès à vos données pour une courte durée à des fins d'entretien, de contrôle et de maintenance de nos installations de traitement des données ou en relation avec l'entretien technique et administratif du bureau de l'ombudsman. Ces prestataires de services sont tenus par nous au secret professionnel. La transmission de données personnelles à des pays tiers (États situés en dehors de l'Union européenne et de l'Espace économique européen - EEE) ou à une organisation internationale n'a lieu que dans des cas exceptionnels, lorsque des clarifications sont nécessaires avec des services à l'étranger.

Si vous nous soumettez votre demande, votre plainte ou votre demande de médiation par téléphone, par écrit, par e-mail ou par voie électronique (par e-mail ou via la fonction de téléchargement disponible sur la page d'accueil via Internet), vos données seront traitées et enregistrées par un prestataire de services externe qui agit pour nous en tant que sous-traitant conformément à nos instructions.

La transmission d'informations par Internet comporte des risques de sécurité. Nous ne pouvons pas assumer la responsabilité de la sécurité et de la confidentialité des données pendant une transmission électronique.

Remarque importante : veuillez noter que la procédure devant le service de médiation est confidentielle et que nous ne communiquons pas à des tiers d'informations sur des cas

individuels qui permettraient de déduire les noms des personnes impliquées dans la procédure.

Traitement des données pour satisfaire aux obligations légales

En outre, nous traitons les données à caractère personnel afin de nous conformer aux obligations légales (par exemple, les exigences prudentielles, les obligations de conservation et de preuve en vertu du droit commercial et fiscal).

#### 4) Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel ne sont transmises à des tiers ou communiquées d'une autre manière que si cela est nécessaire à l'exécution du contrat ou à la facturation ou si vous avez donné votre accord préalable ou qu'il existe une base légale pour la transmission.

Pour l'exploitation de notre site Internet et de notre infrastructure technique, nous travaillons avec des prestataires de services externes qui agissent pour nous en tant que sous-traitants et ne traitent les données personnelles que conformément à nos instructions. Les prestataires de services qui nous soutiennent sont des fournisseurs de logiciels (SaaS), des prestataires de services informatiques, en particulier des prestataires de services pour la maintenance des logiciels et du matériel, des fournisseurs d'hébergement et des fournisseurs de services de messagerie.

En outre, des données peuvent être transmises à des tiers chargés de conseiller l'ombudsman de la branche suisse du voyage, tels que des entreprises de conseil ou des cabinets d'avocats, des conseillers fiscaux, des experts-comptables ou des prestataires de services de conseil comparables, ainsi que, le cas échéant, à l'autorité de surveillance compétente pour nous (surveillance des fondations, Département fédéral de l'intérieur). Ceux-ci n'agissent régulièrement pas en tant que sous-traitants. Ils sont toutefois soumis à des obligations de confidentialité légales ou contractuelles.

#### 5. Cookies

Nous pouvons utiliser des cookies pour offrir des services spécifiques au site. Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont enregistrés sur l'ordinateur d'un visiteur et qui contiennent des données sur l'utilisateur concerné afin de lui permettre d'accéder à différentes fonctions.

Les sites web peuvent utiliser des cookies de session et des cookies permanents. Un cookie de session est stocké temporairement sur l'ordinateur utilisé lors de la navigation sur le site web. Un cookie de session est supprimé dès que le navigateur Internet est fermé ou dès que la session a expiré après un certain temps. Un cookie permanent reste sur l'ordinateur jusqu'à ce qu'il soit supprimé.

Nous utilisons des cookies nécessaires pour permettre la fourniture des prestations que nous devons ou pour garantir la fonctionnalité de nos services. Notre intérêt est alors de garantir la mise à disposition des fonctions de nos services. Pour l'utilisation d'autres cookies non nécessaires, nous demandons éventuellement un consentement.

Il se peut que nous collaborions avec des tiers pour certaines de nos offres et que, par conséquent, des cookies d'entreprises partenaires soient enregistrés lors de la visite d'un tel site Internet (cookies de fournisseurs tiers).

## 6. Fichiers journaux, plug-ins et services

Lors de chaque accès à nos sites web, des données d'utilisation sont transmises par le navigateur Internet respectif et enregistrées dans des fichiers journaux, appelés fichiers journaux du serveur. Les enregistrements ainsi sauvegardés contiennent les données suivantes :

- de la page à partir de laquelle la page a été demandée (appelée URL de référence)
- le nom et l'URL de la page demandée
- la date et l'heure de l'appel
- la description du type, de la langue et de la version du navigateur web utilisé
- l'adresse IP de l'ordinateur demandeur
- de la quantité de données transmises
- le système d'exploitation
- du message indiquant si l'appel a réussi (statut d'accès/code de statut http)
- la différence de fuseau horaire GMT

Ces données ne peuvent pas être attribuées à des personnes précises. Nous ne procédons pas à un regroupement de ces données avec d'autres sources de données. Nous nous réservons le droit de vérifier ces données ultérieurement si nous avons connaissance d'indices concrets d'une utilisation illégale. Nous avons un intérêt à poursuivre, empêcher et sanctionner l'utilisation illégale de notre offre.

Notre site web utilise Google Analytics, un service de Google Ireland Ltd, Google Building Gordon House, Barrow St, Dublin 4, Irlande et de Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA ; tous deux ensemble "Google", Google Ireland Ltd étant responsable du traitement des données personnelles. Google utilise des cookies qui sont stockés sur votre appareil et qui permettent une analyse du site web par vos soins. Les informations générées par le cookie concernant votre utilisation du site web sont transmises à un serveur de Google aux États-Unis et y sont enregistrées. Nous avons ajouté le code "anonymizeIP" à Google Analytics. Cela permet de garantir que toutes les données sont collectées de manière anonyme. Ce n'est que dans des cas exceptionnels que l'adresse IP complète est transmise à un serveur de Google aux États-Unis et y est raccourcie. Google évalue les données collectées en notre nom afin que nous puissions nous faire une idée des visites et du comportement des utilisateurs sur notre site web. Cela nous permet d'améliorer nos services et le contenu du site web ainsi que sa conception. Vous pouvez empêcher l'enregistrement des cookies en adaptant les paramètres de votre navigateur (voir nos explications sur les cookies). Vous pouvez désactiver Google Analytics en téléchargeant et en installant le module complémentaire de navigateur de Google.

Nous utilisons sur notre site web le logiciel d'analyse web Matomo (<https://matomo.org>), un service du fournisseur InnoCraft Ltd, 150 Willis Street, 6011 Wellington, Nouvelle-Zélande ("Matomo"). Matomo permet d'établir et d'évaluer des profils d'utilisation pseudonymisés. Des cookies peuvent être utilisés à cet effet (voir la notion de cookie ci-dessus). Les cookies permettent entre autres de reconnaître le navigateur Internet. Les données collectées par la technologie Matomo (y compris votre adresse IP pseudonymisée) sont traitées sur nos serveurs. Les informations générées par le cookie dans le profil d'utilisateur pseudonymisé ne sont pas utilisées pour identifier personnellement le visiteur de ce site web et ne sont pas recoupées avec des données personnelles concernant le porteur du pseudonyme.

L'utilisation de Matomo a lieu pour l'analyse statistique du comportement des utilisateurs à des fins d'optimisation et de marketing. C'est là que résident également nos intérêts légitimes. Vous pouvez empêcher l'enregistrement de cookies et donc l'analyse par Matomo en configurant votre navigateur.

Nous utilisons le Google Tag Manager sur notre site web. Celui-ci saisit sur notre site web des données sur le comportement des utilisateurs et les transmet à nos outils d'analyse. Google Tag Manager n'a pas accès aux données, il se contente de les collecter. Étant donné que Google Tag Manager ne traite pas de données à caractère personnel, nous vous renvoyons aux explications relatives aux services de suivi correspondants et aux directives d'utilisation de Google Tag Manager.

Sur notre site web, nous utilisons des polices de caractères appelées Web Fonts, mises à disposition par Google, pour une représentation uniforme des polices de caractères. Lorsque vous consultez l'une de nos pages, votre navigateur charge les polices web nécessaires dans le cache de votre navigateur afin d'afficher correctement les textes et les polices. Le navigateur que vous utilisez établit une connexion avec les serveurs de Google. Google est ainsi informé que notre site web a été consulté via votre adresse IP. Si votre navigateur ne supporte pas les polices web, une police standard est utilisée par votre ordinateur. L'utilisation de Google Web Fonts se fait dans l'intérêt d'une présentation uniforme et agréable de nos offres en ligne. Pour plus d'informations sur Google Web Fonts, consultez la FAQ de Google Web Fonts : <https://developers.google.com/fonts/faq>.

Le mécanisme américain de signal d'utilisateur en matière de vie privée est utilisé sur un site web pour permettre à l'utilisateur de donner ou de refuser son consentement au traitement de ses données personnelles. Ce mécanisme peut être mis en œuvre de différentes manières, par exemple par un système d'opt-in ou d'opt-out, qui permet à l'utilisateur de choisir quelles données peuvent être traitées ou non.

Global Site Tag (gtag.js) est un système de gestion des balises développé par Google. Il est utilisé pour suivre et gérer des données telles que le trafic, le chiffre d'affaires, les conversions et plus encore à l'aide d'une seule ligne de code. Il permet aux entreprises d'implémenter des balises de suivi à différentes fins, par exemple Google Ads, Google Analytics et plus encore.

## 7) Durée de conservation des données

En principe, nous supprimons les données à caractère personnel dès qu'elles ne sont plus nécessaires aux fins susmentionnées, à moins que leur conservation temporaire ne soit toujours nécessaire. Ainsi, nous conservons les données à caractère personnel en raison des obligations légales de preuve et de conservation qui découlent notamment du code des obligations (CO), de l'ordonnance sur la tenue des livres de comptes (Olico), de la loi sur la TVA (LTVA) et du code pénal (CP) (obligations de conservation des documents commerciaux). Les délais de conservation s'élèvent ensuite jusqu'à dix ans pleins. En outre, nous conservons les données à caractère personnel pendant la période au cours de laquelle des droits peuvent être exercés contre notre entreprise (délai de prescription légal).

## 8. Droits des personnes concernées

Dans le cadre des dispositions légales en vigueur, les personnes concernées ont à tout moment le droit d'obtenir gratuitement des informations sur leurs données personnelles enregistrées chez nous, sur leur origine et leur destinataire ainsi que sur la finalité du traitement des données et, le cas échéant, un droit de rectification ou de suppression de ces données.

Pour ce faire, ainsi que pour toute autre question relative aux données personnelles, vous pouvez nous contacter à tout moment en utilisant les coordonnées indiquées dans la présente déclaration de protection des données.

Les personnes concernées peuvent également avoir un droit à la limitation du traitement de leurs données ainsi qu'un droit à la remise des données qu'elles ont fournies dans un format structuré, courant et lisible par machine.

Si vous nous avez donné votre consentement au traitement de données à caractère personnel à des fins spécifiques, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment avec effet pour l'avenir. Si nous traitons vos données pour préserver des intérêts légitimes, vous pouvez vous opposer à ce traitement pour des raisons liées à votre situation particulière. Si nous ne pouvons pas prouver qu'il existe des raisons impérieuses et légitimes de poursuivre le traitement qui prévalent sur vos intérêts, vos droits et vos libertés, nous ne traiterons plus vos données.

En outre, les personnes concernées ont la possibilité de s'adresser à une autorité de surveillance de la protection des données (PFPDT).

**Zurich, le 05 juillet 2023**